

**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

Technologies de l'information

DIRECTIVE

MSSS-DIR07

Portail usager TEMPORAIRE

Version : 1.0 – EN

Approuvé par: **Reno Bernier**

Dernière mise à jour: 2023-06-01

Table des matières

OBJECTIFS	3
DESCRIPTION	3
CHAMP D'APPLICATION	7
ENTRÉE EN VIGUEUR	8
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	8

Objectifs

Le MSSS souhaite offrir, dès 2023, de nouveaux services en ligne de santé et services sociaux à la population québécoise.

À compter de l'été 2024, le MSSS compte se doter d'un portail web d'expérience cliente (DXP) pour répondre aux besoins d'exposer les services de santé et de services sociaux, sur du long terme.

D'ici l'été 2024, il est nécessaire de mettre en place une solution temporaire, minimaliste, pour répondre à plusieurs projets déjà identifiés et ayant mentionné le besoin d'un portail usager. Par exemple et sans s'y limiter:

- Grossesse pour autrui;
- Votre santé;
- Demande d'aide médicale à mourir;
- Suivi des plaintes;
- Programme québécois de Dépistage du Cancer.

L'objectif de cette directive vise à s'assurer que les travaux de mise en place de la solution temporaire soient en phase avec la solution DXP à venir.

Les services ainsi développés pourront être plus facilement intégrés à la solution permanente avec un minimum d'efforts et de coûts, et en limitant les risques de migration lors de l'arrimage des services avec le portail DXP.

Attention :

Que cela soit pour le portail TEMPORAIRE ou pour le portail DXP, celui-ci ne remplace pas les applicatifs externes et spécialement développés pour offrir le service. Le portail web n'est qu'un « contenant » transactionnel au travers duquel l'utilisateur saisit et transmet les informations demandées et dans lequel les réponses applicatives sont affichés en mode web.

Description

Les orientations énoncées dans ce document sont les exigences minimales et nécessaires à remplir pour rendre le portail usager temporaire viable et utilisable par les projets.

Les fonctionnalités répondant à ces exigences minimales sont décrites dans la section suivante. Il est à noter que la présente solution ne vise pas la mise en place d'un portail avec expérience client complet, mais plutôt à offrir une solution temporaire permettant d'exposer des services obligatoires en attendant la solution DXP à venir.

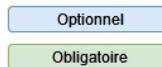
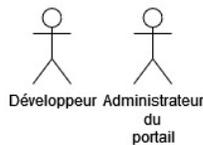
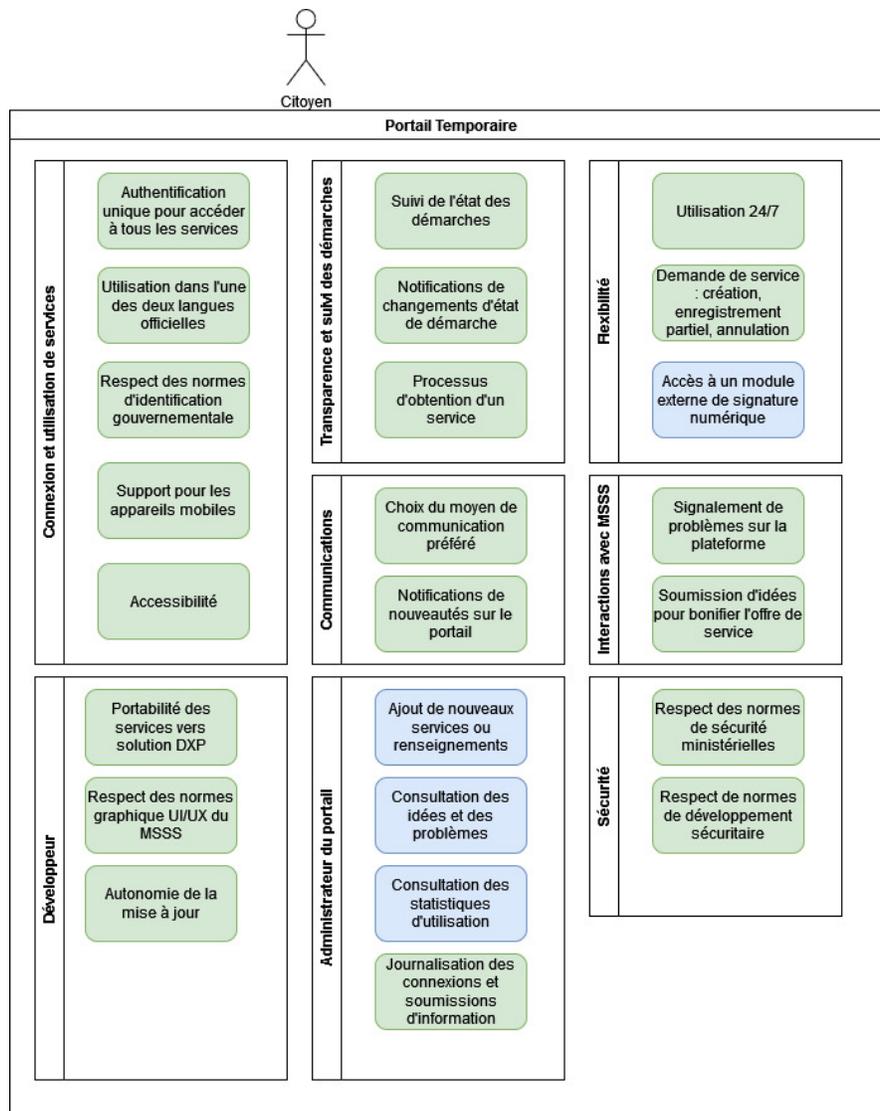
À moyen terme, toutes les solutions ou services « métier » développées devront toutes s'arrimer avec la solution DXP future.

Finalement, les fonctionnalités décrites ici concernent le citoyen uniquement et ne s'appliquent pas nécessairement aux intervenants.

Exceptionnellement et pour alléger la documentation, puisqu'il s'agit ici d'une directive d'usage TEMPORAIRE, le présent document inclut d'une part la directive de l'architecture d'entreprise, mais aussi l'ensemble de prérequis technologiques à respecter pour assurer le bon arrimage des développements au portail TEMPORAIRE.

Fonctionnalités

En vue de répondre aux besoins urgents qui doivent être proposés aux citoyens, le portail temporaire du MSSS doit, minimalement, permettre de rencontrer les fonctions obligatoires décrites dans le tableau ci-dessous :



1

1. Consommation des services :

- La solution doit pouvoir accéder à des applications ou services offerts par le MSSS ou la RAMQ;

¹ En fonction de la charge de travail nécessaire pour déployer le portail usager temporaire, il a été aussi proposé le développement de fonctions optionnelles qui auraient un intérêt pour le suivi et la qualité du service offert. Cependant, aucune garantie que celles-ci puissent être disponible avant la mise en service du portail DXP.

-
- La solution offre les services dans les deux langues : français et anglais;
 - La solution devra s'arrimer à la solution d'identification ministérielle (Système de fédération d'identité SFID), dès que SFID sera lui-même arrimé au Système d'authentification gouvernemental (SAG);
 - La solution doit supporter l'utilisation d'appareils mobiles.
2. Suivi des démarches initiées par l'utilisateur:
 - Connaître l'état des différentes démarches entreprises par l'utilisateur avec le MSSS pour suivre leur état d'avancement;
 - Recevoir un message pour informer l'utilisateur d'un changement d'état d'une démarche entreprise avec le MSSS;
 - Fournir une aide en ligne pour comprendre le service offert et le processus qui le supporte.
 3. Communication :
 - Pouvoir choisir son moyen de communication préféré pour recevoir les communications du MSSS à l'endroit qui convient le mieux;
 - Être informé lorsqu'un nouveau service ou autre nouveauté est rendu disponible sur le portail.
 4. Flexibilité :
 - Utiliser les services en 24/7;
 - Pouvoir remplir une demande de service pour les différents services qui sont offerts sur le portail;
 - Pouvoir enregistrer partiellement une demande de service pour la continuer/terminer plus tard;
 - Pouvoir mettre fin à une demande en cours de traitement pour se désengager du processus.
 5. Interaction avec le MSSS :
 - Pouvoir informer le ministère d'un problème trouvé sur sa plateforme afin qu'il soit corrigé;
 - Pouvoir soumettre une idée au ministère pour bonifier l'offre de service du portail citoyen;
 - Pouvoir signer de façon numérique un document demandé par le ministère sans avoir à l'imprimer et le scanner.

La DGASI assurera le développement et l'exploitation du portail usager temporaire.

Afin de garantir la bonne intégration des services à ce dernier, plusieurs requis sont attendus de la part des développeurs d'un service à intégrer au portail :

1. Implémentation du service :
 - Employer les bonnes façons d'implémenter un service pour qu'il puisse être intégré au portail citoyen. Notamment, la portabilité vers la solution DXP à venir; (ex : Javascript, CSS, REST-API, web content);
 - Exposer les services sous forme de tuiles autoportantes, c'est-à-dire indépendantes les unes des autres, et dont le contenu (back-end) ne se trouve pas dans le portail.
 2. Respect des règles et normes graphiques :
-

- Respecter les normes graphiques du ministère pour présenter un module cohérent avec les autres services et en conformité avec la direction des communications.
3. Autonomie dans la mise à jour :
 - Pouvoir faire les mises à jour des tuiles (correction de bogues ou bonification du service) en limitant les interventions au niveau du portail;
 - Pouvoir publier du contenu simplement.

Pour l'administrateur du portail :

1. Journalisation des connexions et des soumissions d'information :
 - Journaliser toute connexion et toute soumission d'information afin de pouvoir retracer l'historique d'un parcours usager.
2. Ajout de nouveaux services ou renseignements (optionnel) :
 - Ajouter un nouveau service ou rendre disponible un nouveau renseignement de santé au citoyen pour bonifier son expérience sur le portail.
3. Consultation des idées et des problèmes (optionnel) :
 - Consulter toutes les idées et les problèmes en lien avec le portail santé pour aider à prioriser les prochaines choses à développer pour le portail. Cette option sera à considérer uniquement si toutes les autres exigences sont mises en place.
4. Statistiques d'utilisation (optionnel) :
 - Consulter des statistiques d'utilisation de base des différents services pour aider dans la planification des développements à faire.

Au niveau cybersécurité :

1. La solution doit respecter des normes de développement sécuritaire recommandées par le COCD tel que présenté dans MSSS-CDG05 - RECUEIL DES PRINCIPES, ORIENTATIONS, EXIGENCES, et RÈGLES SI - version 1.0 :
 - a. Orientations pour le développement sécuritaire de modèle « security by design » - ASI-O-S-002;
 - b. Exigences sur la sécurité du code open source – ASI-E-O-003;
 - c. Le COCD travaille présentement à la mise en place d'exigences modelées sur OWASP-ASVS (pour les applications web) et OWASP-MASVS (pour les applications mobiles). Il serait prudent de considérer le niveau 2 de ces dernières.
2. La solution doit respecter les normes de sécurité du ministère.

Hébergement :

1. La solution doit être en conformité avec la directive du ministère MSSS-DIR006 de décembre 2022 - Recours aux services infonuagiques.

Champ d'application

Cette directive s'applique à toutes les initiatives nécessitant l'utilisation d'un portail usager/citoyen et dont les travaux en exécution n'ont pas débuté suite à la sanction de cette directive.

Elle demeure valable tant et aussi longtemps que la migration vers la solution DXP permanente n'est pas complétée pour l'ensemble des services² exposés.

Si une solution ne peut se conformer à la présente directive, il est demandé au porteur du dossier de demander une dérogation à cette dernière, en justifiant le(s) élément(s) qui ne permettent pas l'utilisation du portail temporaire. Ces éléments seront aussi analysés pour comprendre si la problématique se retrouverait aussi avec le portail DXP.

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur à la date de son approbation par le MSSS, suite à son approbation au COGES DGTI du 2023-05-01, et ce, jusqu'à ce que la solution DXP soit en place. À ce moment, les services devront être déplacés de la plateforme temporaire vers la plateforme DXP.

Abréviations et acronymes

Le texte du document réfère à des abréviations et acronymes dont voici la description :

Abréviation ou acronyme	Description
DXP	Digital Experience Platform
SQIN	Service québécois d'identité numérique
SAG	Système d'Authentification Gouvernemental
PIV	Programme d'Identification Visuel
OWASP-ASVS	https://github.com/OWASP/ASVS/blob/master/4.0/OWASP%20Application%20Security%20Verification%20Standard%204.0.3-fr.pdf
COCD	centre opérationnel de cyberdéfense du ministère

Le présent document est disponible en version électronique à l'adresse suivante : <http://ti.msss.gouv.qc.ca/Familles-de-services/Orientations-et-gouvernance.aspx>

² On appel service, toute fonction ou solution offerte à la population et accessible via le portail (temporaire ou DXP).